

# 원서접수 시 문제유형별 조치방법

## 1 사진 찾기 버튼이 보이지 않는 경우

### □ 문제현상

- 일부 사용자 PC 환경에서 사진 찾기 버튼이 보이지 않는 현상

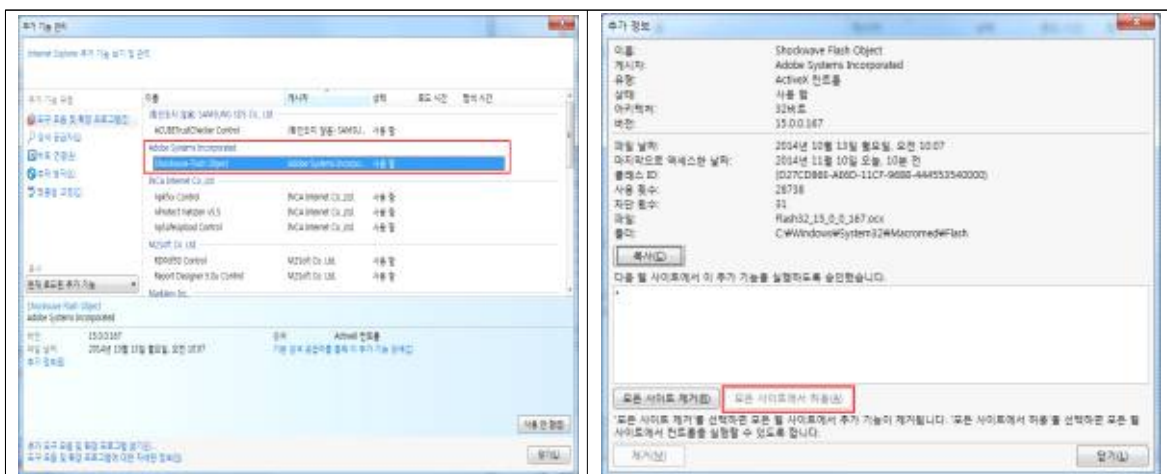
### □ 조치방법

- 제어판-프로그램 및 기능-Adobe Flash Player 등 원서접수 사이트 로그인에 필요한 프로그램이 정상적으로 설치되었는지 확인
- 인터넷 익스플로러-[도구]-[호환성보기]-시·도교육청.go.kr 입력 및 추가



※ 예) 서울의 경우, sen.go.kr 입력 및 추가

- 인터넷 익스플로러-[도구]-[추가기능관리]-[도구 모음 및 확장 프로그램] 탭 -Shockwave Flash Object 상태값이 ‘사용함’ 으로 설정되어 있는지 확인, 해당 항목 더블클릭 후 ‘모든 사이트에서 허용’ 이 설정되어 있는지 확인



- (원격지원 시 조치사항) 대국민서비스 메인화면에서 인터넷 익스플로러-[도구]-[F12 개발자 도구]-문서모드 값을 Edge(기본값)에서 10 또는 9, 8, 7로 변경하여 로그인 후 사진 찾기 버튼이 정상적으로 표시되는지 확인  
※ 대부분의 경우 이를 통해 문제 해결 가능



- Chrome 브라우저를 통해 원서접수 시
  - Chrome 설치(<https://www.google.com/intl/ko/chrome/browser/features.html>)
  - 원서접수 로그인 시 관련 프로그램 설치
  - 주소창에 chrome://plugins/ 입력  
→ Adobe Flash Player 플러그인, EPKI Plug-in을 아래와 같이 설정 후 원서접수



- 사용자 PC환경(OS 및 IE 버전, Active X 등)에 따라 일부 차이가 있을 수 있으며, 위 조치방법으로도 조치가 되지 않을 경우 타 PC에서 접수 유도

## 2

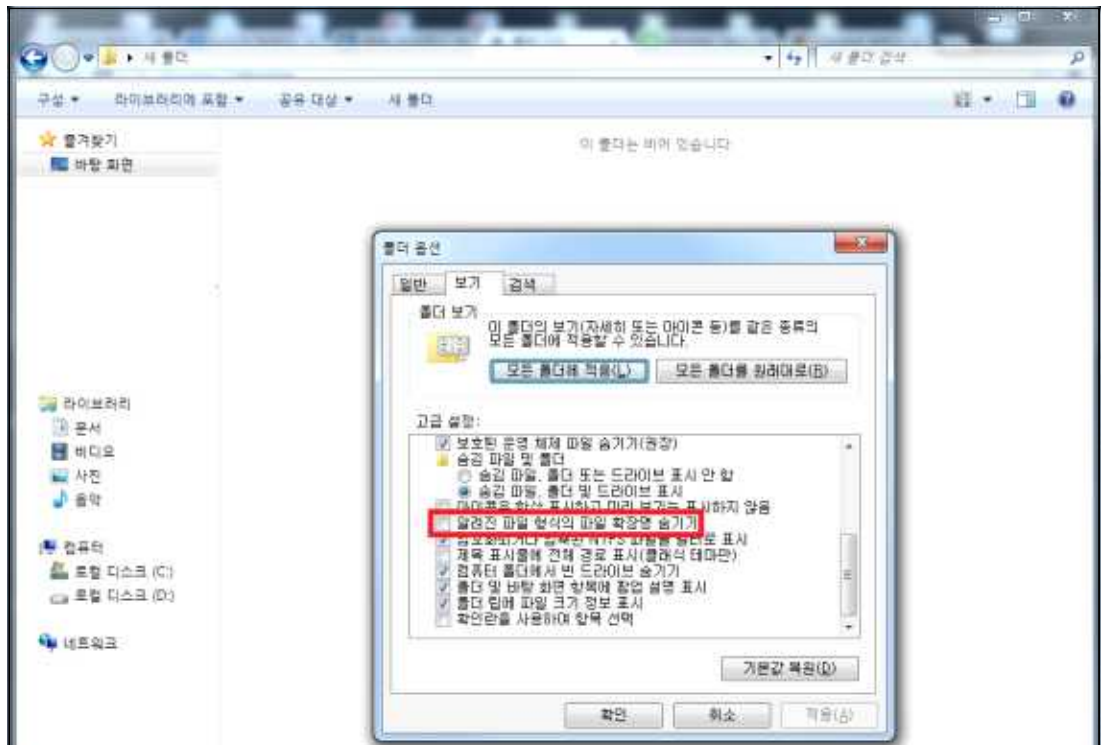
## 사진 업로드 시 오류가 발생하는 경우

## □ 문제현상

- 사진 업로드 시 오류 메시지 표시 또는 업로드가 되지 않는 경우

## □ 조치방법

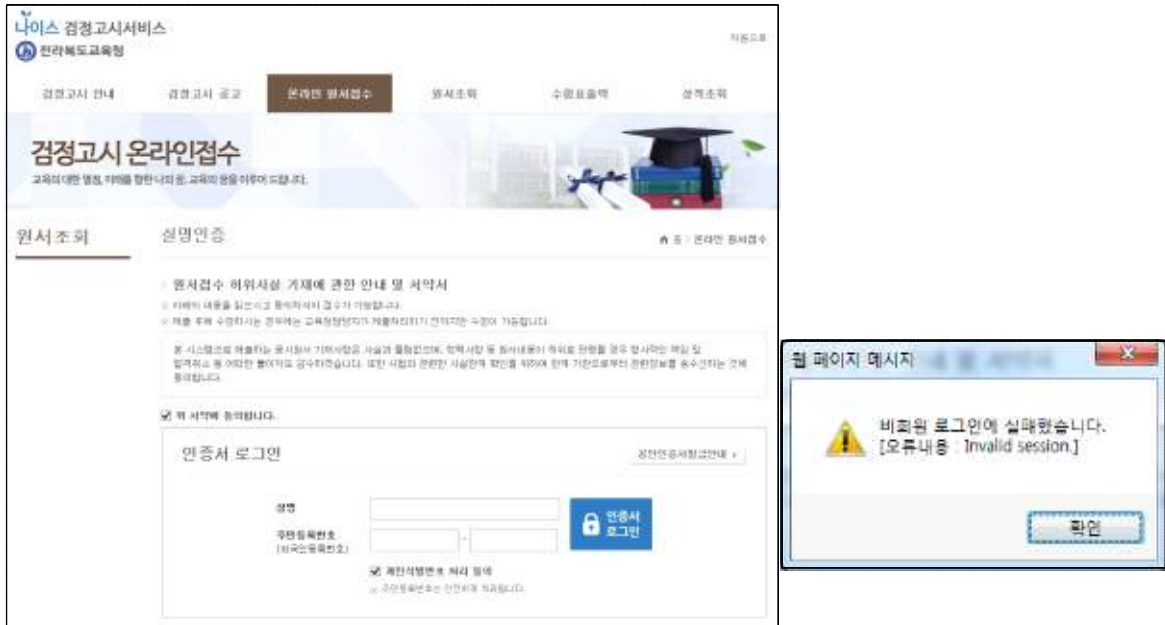
- 사진 파일명 확인
    - 사진 파일에 특수문자가 포함되어 있는 경우
      - 영문 또는 한글로 사진파일명 변경 후 업로드
  - 사진 파일명 및 확장자 확인
    - 사진 파일명이 000.jpg.jpg 등과 같이 확장자명이 중복으로 들어가 있는 경우
      - 폴더-[도구]-[폴더옵션]에서 ‘알려진 파일 형식의 파일 확장명 숨기기’ 체크 해제 후 확인
      - 000.jpg.jpg와 같이 확장명이 중복으로 들어가 있는 경우 아래의 예시와 같이 확장자명 변경 후 사진 업로드
- ※ 예) 000.jpg.jpg → 000.jpg



- 사진 파일의 용량 확인(원서접수 시 제한 용량은 100KB로 제한)  
- 알씨 등 편집프로그램을 이용하여 사진 용량 조절 후 업로드

## □ 문제현상

- 일부 PC 환경에서 공인인증서 로그인 시 ‘비회원 로그인에 실패했습니다 [오류내용: Invalid session.]’ 메시지가 표시되는 경우
  - 관련 메시지 : Invalid session, Session Invalidated



## □ 조치방법

- epki 플러그인 삭제 후 설치
- 인터넷 익스플로러-[도구]-[인터넷옵션]-[일반]-[검색기록]-[설정]- ‘웹 페이지를 열 때마다’ 클릭 및 확인
- 인터넷 익스플로러-[도구]-[인터넷옵션]-[고급]-원래대로-다시 설정 클릭 및 재부팅
- Inprivate 브라우징으로 인터넷 익스플로러 실행

※ 각각의 케이스 별로 조치하여 확인(세션이 유지된 상태이므로 보통 재부팅 시 문제해결 가능함)

## □ 문제현상

- 응시원서 출력 시(RD상의 화면) 사진이 깨진 상태로 표시되는 현상
- 사진의 색상표현방식이 cmyk 모드로 되어 있을 경우에 응시원서에서 사진이 정상적으로 출력되지 않음
  - ※ 일반 사진 파일의 경우 RGB 모드로 설정되어 있음
  - ※ cmyk 모드의 사진이 정상 출력되기 위해서는 해상도가 300dpi 이상이어야 함



## □ 조치방법

- 그림판 등 프로그램을 통해 해당 사진 파일 확장자를 gif로 변경하여 ‘다른 이름으로 저장’ 후 업로드

## □ 문제현상 및 해결방법

- 응시료 납부 결제 시 이니페이 플러그인 128 오류 시
  - 해당 오류 발생 시 PC의 OS버전, 보안 방화벽 설정 등 사용자 PC환경에 따라 조치방법이 상이하여 이니시스 측으로 직접 문의 및 원격서비스를 통해 조치될 수 있도록 안내
  - ※ 케이지이니시스 고객센터 : 1588-4954(안내멘트 시 1번, 6번 순차 입력)